

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต ต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปีการศึกษา 2558

The Stakeholders Satisfaction and Expectations toward Bachelor degree of
Nursing, Eastern Asia University in Academic Year 2015

วันเพ็ญ แสงสงวน* ธนพร วรรณกุล

Wanphen Sangsanguan* Tanaporn Wanakul

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ปทุมธานี ประเทศไทย 12110

School of Nursing, Eastern Asia University, Pathum Thani, Thailand 12110

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ ของบัณฑิตพยาบาลที่จบการศึกษาในปี 2558 ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้ใช้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2558 จำนวน 70 โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นที่สร้างขึ้นโดยผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ค่า IOC เท่ากับ 0.85 ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถามที่ประเมินคุณลักษณะของบัณฑิตทั้ง 6 ด้าน และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้ Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.96

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2558 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.14$ S.D. = 0.49)
2. ความคาดหวังโดยรวมของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2558 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.47)
3. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตพยาบาลที่จบการศึกษาในปี 2558 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ผู้ใช้บัณฑิต คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

Abstract

This descriptive study was conducted to examine the satisfaction and expectation of the stakeholders for desirable characteristics of Thai Qualification Framework for Higher Education; TQF: HEd towards graduated nurses from School of Nursing, Eastern Asia University in academic year 2015. The objectives were (1) to study the satisfaction and expectation of the stakeholders for the desirable characteristics of TQF: HEd towards graduated nurses and (2) to compare the satisfaction and expectation of the stakeholders for the desirable characteristics of TQF: HEd towards graduated nurses.

* Corresponding Author: *E-mail: wanphen@eau.ac.th

The samples were 70 stakeholders of graduated nurses from private hospitals and public hospitals. The instrument was the questionnaires about satisfaction and expectation of the stakeholders on the desirable characteristics of the graduated nurses for Thai Qualification Framework for Higher Education. They were checked for quality by 3 experts IOC (0.85) and tried out with 20 nurses who were similar to the samples (the Cronbach's alpha coefficient = 0.96). Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and pair t-test.

The results showed that (1) the overall satisfaction and expectation on the desirable characteristics of the stakeholders were at high level ($\bar{X} = 4.14$ S.D.= 0.49 and $\bar{X} = 4.01$ S.D. = 0.47) and (3) the comparison between the satisfaction mean scores and expectation mean scores were no significantly different at .05 level. Keywords: Satisfaction, Expectation, Stakeholders, desirable characteristics of graduated nurses

บทนำ

พยาบาลเป็นบุคลากรที่มีสหสาขาของระบบบริการสุขภาพให้มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะเป็นวิชาชีพที่ถูกมุ่งหวังต่อการให้บริการที่ปลอดภัยและมีคุณภาพ สมรรถนะของบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในปีแรกเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจ อย่างกว้างขวาง เพราะเป็นช่วงเวลาเปลี่ยนแปลงของบัณฑิตพยาบาลจากบทพาทนักศึกษาก้าวเข้าสู่การเป็นพยาบาลวิชาชีพ¹ ซึ่งสมรรถนะของพยาบาลที่เริ่มต้นปฏิบัติงานส่วนใหญ่ผู้ใช้บัณฑิตจะเป็นผู้ประเมินโดยตรง และผลลัพธ์นี้จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบการศึกษาและการปฐมนิเทศรวมถึงการดูแลของสถานที่ทำงานมีผลต่อสมรรถนะของพยาบาลใหม่อีกด้วย มีการศึกษามากมายตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันที่แสดงให้เห็นถึงความน่าสนใจของรอยต่อหรือช่องว่าง (gap) ของการเปลี่ยนผ่านนี้ เพื่อที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะนำผลการศึกษาไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อลดช่องว่างนี้^{1,2} และเพื่อลดอัตราการลาออก (turnover rate) และรักษาพยาบาลวิชาชีพไว้ในระบบบริการ

ในด้านการศึกษา คณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติกำหนดให้ทุกสถาบันที่ผลิตบัณฑิตพยาบาลเตรียมความพร้อมให้ผู้ที่จะจบการศึกษาเข้าสู่ตลาดแรงงานและปฏิบัติงานตามบทบาทของวิชาชีพ และติดตามประเมินผลคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ทั้ง 6 ด้าน ที่เป็นผลมาจากผลลัพธ์การเรียนรู้ในขณะที่ยังเป็นนักศึกษาโดยติดตามหลังจากที่ผู้จบการศึกษาปฏิบัติงานนานกว่า 6 เดือน และมีผู้ใช้บัณฑิตเป็นผู้ประเมินผล 3 คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (2) ด้านความรู้ (3) ด้านทักษะทางปัญญา (4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร

และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (6) ด้านทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ³ การปฏิบัติเช่นนี้แสดงให้เห็นถึงสถาบันอุดมศึกษามุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน เป็นการเพิ่มคุณภาพความเชื่อมั่นให้แก่สังคมในด้านคุณภาพและมาตรฐานคุณวุฒิที่บัณฑิตพึงมีหลังสำเร็จการศึกษา

การศึกษาในเรื่องนี้เป็นที่สนใจ มีงานวิจัยที่หลากหลายศึกษาในแง่มุมที่มีความแตกต่างกัน เช่น ศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังในสมรรถนะของบัณฑิตพยาบาลที่เพิ่งจบการศึกษาในปีแรก โดยผู้บริหารการพยาบาล (Nurse Managers) และอาจารย์พยาบาล (Faculty Members) เป็นผู้ประเมิน¹ หรือศึกษาเชิงคุณภาพในเรื่องการปรับตัว ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการปรับตัวเมื่อเริ่มปฏิบัติงาน⁴ หรือสถานที่ทำงานศึกษาความต้องการการเรียนรู้ด้านต่างๆ⁵ หรือ ในบางงานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิจัยเพื่อใช้ในการประเมินความพึงพอใจของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต หรือ ศึกษาในมุมมองของตัวบัณฑิตเอง เช่น ในด้านการพัฒนาตนเอง (Personal development) ศักดิ์ศรี (dignity) ภาพพจน์ที่มีต่อตนเอง (self-identification) ความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (self-actualization)⁶

การวิเคราะห์ช่องว่าง (gap analysis) หมายถึง การวิเคราะห์ความแตกต่างของสมรรถนะความสามารถในการปฏิบัติงาน (performance analysis) ของบัณฑิตพยาบาลที่ประเมินได้จากการสังเกต และความคาดหวังในสมรรถนะความสามารถในการปฏิบัติงานจากผู้บัณฑิต แบบสอบถามในการประเมินสร้างโดยใช้ Likert scale ในกรณีที่คะแนนการประเมินจากการสังเกต (observed performance) มากกว่าคะแนนความคาดหวัง (expectation) ผลลัพธ์คือ ความพึงพอใจ (satisfaction) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ในเชิงบวก

แต่ถ้าคะแนนการประเมินจากการสังเกต (observed performance) น้อยกว่าคะแนนความคาดหวัง (expectation) จะได้ผลลัพธ์เป็นความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ในเชิงลบ ถ้าคะแนนการประเมินจากการสังเกต (observed performance) เท่ากับคะแนนความคาดหวัง (expectation) จะได้ผลลัพธ์เป็นความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง (moderate satisfaction) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ไม่มีความแตกต่างกัน⁷ ค่าความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจและความคาดหวังจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต บัณฑิตพยาบาลที่จบการศึกษา และสถานที่ทำงาน เช่น โรงพยาบาล หน่วยงานทางสุขภาพต่างๆ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ได้เปิดสอนหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ตั้งแต่ปี 2549 จนถึงปัจจุบัน โดยดำเนินการจัดระบบการศึกษาตามแผนยุทธศาสตร์ของคณะ ตามมาตรฐานของ สกอ. และ องค์การวิชาชีพสภาการพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตบัณฑิตพยาบาลให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ตรงตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา และมีการติดตามประเมินผลคุณภาพบัณฑิตโดยวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้เพื่อรักษามาตรฐานและพัฒนาปรับปรุงคุณภาพขั้นตอนการผลิตบัณฑิตให้ดียิ่งขึ้น

จึงเป็นที่มาของงานวิจัยในครั้งนี้ที่ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต เพื่อวิเคราะห์ช่องว่าง (gap analysis) ในด้านสมรรถนะความสามารถในการปฏิบัติงานของบัณฑิตใหม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตพยาบาลที่จบการศึกษาในปี 2558 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตต่อคุณลักษณะของบัณฑิตพยาบาลที่จบการศึกษาในปี 2558 ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ

คำถามการวิจัย

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติของบัณฑิตพยาบาลที่จบการศึกษาในปี 2558 อยู่ในระดับใด
2. ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติของบัณฑิตพยาบาลที่จบการศึกษาในปี 2558 มีความแตกต่างกันหรือไม่

สมมุติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตพยาบาลที่จบการศึกษาในปี 2558 ในด้านคุณลักษณะของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ มีค่าแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บัณฑิตที่เป็นผู้บังคับบัญชาของบัณฑิตพยาบาลที่จบการศึกษาในปี 2558 โดยมีขอบเขตที่ศึกษาด้านเนื้อหาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

ในการวิจัยนี้ กลุ่มประชากร คือ กลุ่มผู้ใช้บัณฑิตที่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้แทนงานให้กับบัณฑิตในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนที่มีบัณฑิตที่จบบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2558 และปฏิบัติงานอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ช่วยหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ตรวจการพยาบาลประจำแผนก หรือ หัวหน้าพยาบาลของโรงพยาบาล ในแต่ละแห่ง บัณฑิตจะมีผู้บังคับบัญชาตามตำแหน่ง จำนวน 4 คน ต่อบัณฑิต 1 คน ดังนั้นจำนวนบัณฑิตทั้งหมด 78 คน จะมีจำนวนผู้บังคับบัญชาตามตำแหน่ง ทั้งหมด 312 คน ซึ่งจัดเป็นกลุ่มประชากรทั้งหมดในงานวิจัยนี้

กลุ่มตัวอย่าง

คัดเลือกจากผู้บังคับบัญชาที่มีบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2558 ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาโดยเป็นผู้แทนการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรงอย่างต่อเนื่อง เป็นเวลาอย่างน้อย 6 เดือน ซึ่งมีจำนวน ทั้งหมด 78 คน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนี้ทุกคน ด้วยการจัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากผู้บังคับบัญชาทุกคน ซึ่งจากการติดตามขอความร่วมมือ ได้รับแบบสอบถามตอบกลับประเมินบัณฑิตครบทั้ง 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 89.74

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ ได้ผ่านคณะกรรมการจริยธรรมของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย รหัสโครงการ SN 2560/12 ลง 12 กุมภาพันธ์ 2561 โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนพิทักษ์สิทธิ์ผู้เข้าร่วมวิจัยคือ อธิบายข้อมูลต่างๆ ให้ทราบ มีการรักษาความลับข้อมูลส่วนตัวต่างๆ โดยไม่เปิดเผยชื่อสกุล และแปลผลการวิจัยในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างสามารถออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใดๆทั้งสิ้น และสามารถติดต่อผู้วิจัยได้ตลอดเวลาหากมีข้อสงสัยหรือต้องการความช่วยเหลือ และผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการระบุชื่อหรือรายละเอียดต่างๆของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น และข้อมูลทั้งหมดจะเก็บเป็นความลับและไม่ส่งผลเสียหายแก่ผู้ร่วมวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ประเมินคุณภาพของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจทานเนื้อหาแต่ละข้อคำถามได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item – objective congruence : IOC) และค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity index: CVI) เท่ากับ ตามลำดับและนำมาหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.96 และรายด้าน ด้านที่ (1) คุณธรรม จริยธรรม เท่ากับ 0.91 ด้านที่ (2) ความรู้ เท่ากับ 0.89 ด้านที่ (3) ทักษะทางปัญญา เท่ากับ 0.90 ด้านที่ (4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.89 ด้านที่ (5) ทักษะทางด้านการวิเคราะห์ เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 0.86 ด้านที่ (6) ทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ เท่ากับ 0.88

แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ใช้บัณฑิต ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน สังกัดหน่วยงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาจากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ในปีการศึกษา 2558 ตามคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ทั้ง 6 ด้าน ทั้งหมด 31 ข้อ ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม จำนวน 7 ข้อ 2) ด้านความรู้ จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านทักษะทางปัญญา จำนวน 5 ข้อ 4) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ จำนวน 5 ข้อ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 ข้อ 6) ด้านทักษะการปฏิบัติทางวิชาชีพ จำนวน 4 ข้อ การวัดระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง มีลักษณะเป็นข้อคำถามที่จัดอยู่ในรูป Rating Scale แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การแปลค่าคะแนนเฉลี่ย⁸ ดังนี้ (1) 1.00-1.49 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด (2) 1.50-2.49 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (3) 2.50-3.49 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (4) 3.50-4.49 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (5) 4.50-5.00 หมายถึง มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

การรวบรวมข้อมูล

หลังจากที่โครงการวิจัยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย และขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลต่างๆที่บัณฑิตพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษา 2558 ปฏิบัติงานอยู่ โดยประสานงานกับฝ่ายการพยาบาล ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์โดยแนบซองเปล่าติดแสตมป์ไปรษณีย์ส่งกลับถึงผู้วิจัย ผู้วิจัยติดตามแบบสอบถามที่ส่งกลับและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในด้านการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจและความคาดหวังโดยผู้ใช้บัณฑิต ใช้สถิติทีคู่ (Paired sample t-test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 78 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่งกลับ จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 89.74 ไม่ได้รับแบบสอบถามส่งกลับ จำนวน ร้อยละ 10.26 ผลการศึกษานำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.14 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 52.86 มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 65.71 ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 70)

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (ร้อยละ)
เพศ	หญิง	70 (100)
อายุ	20-25 ปี	5 (7.14)
	26-30 ปี	7 (10.00)
	31-35 ปี	17 (24.29)
	36-40 ปี	19 (27.14)
	41-45 ปี	2 (2.86)
	46-50 ปี	9 (12.86)
	มากกว่า 50 ปี	11 (15.71)
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	32 (45.71)
	ปริญญาโท	37 (52.86)
	ปริญญาเอก	1 (1.43)
ประสบการณ์	1-3 ปี	6 (8.57)
	4-6 ปี	10 (14.29)
	7-10 ปี	19 (27.14)
	มากกว่า 10 ปี	35 (50)
ประเภทหน่วยงาน	โรงพยาบาลของรัฐ	24 (34.29)
	โรงพยาบาลเอกชน	46 (65.71)

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่ อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.14 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 52.86 มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 65.71

ตารางที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.26	0.53	มาก
2. ด้านความรู้	4.02	0.51	มาก
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.07	0.53	มาก
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.19	0.39	มาก
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.11	0.50	มาก
6. ด้านทักษะการปฏิบัติการพยาบาล	4.16	0.50	มาก
เฉลี่ยรวม	4.14	0.49	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และจำแนกตามรายด้านทั้งหมด 6 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม รองลงมา คือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการปฏิบัติการพยาบาล ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทักษะทางปัญญา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จำแนกตามรายด้าน

ความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.00	0.42	มาก
2. ด้านความรู้	3.92	0.54	มาก
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.00	0.52	มาก
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.02	0.43	มาก
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.07	0.47	มาก
6. ด้านทักษะการปฏิบัติการพยาบาล	4.02	0.46	มาก
เฉลี่ยรวม	4.01	0.47	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และจำแนกตามรายด้านทั้งหมด 6 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการปฏิบัติการพยาบาล ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านทักษะทางปัญญา และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความรู้

ตารางที่ 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจและคะแนนความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์จำแนกตามรายด้าน

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง
1. ด้านคุณธรรม จริยธรรม	4.26	4.00
2. ด้านความรู้	4.02	3.92
3. ด้านทักษะทางปัญญา	4.07	4.00
4. ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ	4.19	4.02
5. ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	4.11	4.07
6. ด้านทักษะการปฏิบัติการพยาบาล	4.16	4.02
เฉลี่ยรวม	4.14	4.01

จากตารางที่ 4 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายด้าน ทั้งหมด 6 ด้าน ค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจมีค่ามากกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังในทุกด้าน

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจและคะแนนความคาดหวังจากผู้ใช้นักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

ความพึงพอใจและความคาดหวังที่มีต่อ คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	$\bar{X}$	S.D.	df	t	Sig
ความพึงพอใจ	114.21	9.60	69	.776	.440
ความคาดหวัง	114.07	10.10			

จากตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติ สถิติทีคู่ (Paired sample t-test) พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจมากกว่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวัง

สรุปและอภิปราย

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้นักศึกษาที่มีต่อคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ ทั้ง 6 ด้าน ของบัณฑิตคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ที่จบการศึกษาในปี 2558 ซึ่งผู้ใช้นักศึกษาประเมินจากความรู้ความสามารถด้านต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$,

S.D. = 0.49) โดยที่พิจารณารายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.53) และผลการวิจัยสอดคล้องกับการจัดลำดับความสำคัญของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาแห่งชาติ (สกอ.) ที่จัดลำดับคุณลักษณะด้านนี้ เป็นอันดับที่ 13 และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสถาบันอื่นๆ ที่ศึกษาในประเด็นเดียวกัน^๑ และมีคะแนนเฉลี่ยด้านคุณธรรม จริยธรรมสูงที่สุดด้วยเช่นกัน ที่เป็นดังนี้เพราะ ทุกสถาบันการ

ศึกษาที่ผลิตพยาบาล จัดการเรียน การสอนที่มุ่งปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมตามจรรยาวิชาชีพ เนื่องจากเป็นวิชาชีพที่ให้การพยาบาลต่อเพื่อนมนุษย์ และให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ตามที่สภาการพยาบาลกำหนด ส่วนในด้านที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับที่ 6 คือ ด้านความรู้ ซึ่งมีผลคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.51$) อธิบายได้ว่า ผู้ใช้บัณฑิตประเมินบัณฑิตอย่างผู้เริ่มต้น มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับเวลาที่เริ่มทำงาน แต่มีข้อเสนอแนะให้บัณฑิตควรฝึกฝนตนเอง หาความรู้เพิ่มเติมและพัฒนาตนเองด้วยการเรียนรู้ต่อเนื่อง⁹

ในด้านความคาดหวังโดยรวม ผลคะแนนเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.47$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.47$) ความคาดหวังในด้านนี้สูงสุด เพราะในปัจจุบัน องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการด้านสุขภาพ มีความเจริญก้าวหน้า สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีบทบาทในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือ ระบบการทำงานต่างๆ หรือการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ กลายเป็นตัวแปรสำคัญที่ใช้ในการแข่งขันของระบบบริการสุขภาพ¹⁰

นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตทั้ง 6 ด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) มีความแตกต่างกัน คือ คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง เมื่อพิจารณาจาก gap analysis อธิบายได้ว่า ผลการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ของบัณฑิตที่ประกอบเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับที่มากกว่าที่ผู้ใช้บัณฑิตคาดหวังไว้ โดยเห็นได้จากค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง แต่ทั้งสองค่าอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน จึงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปได้ว่า เป็นเพราะกลุ่มผู้ใช้บัณฑิต เป็นผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่มาจากโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 65.71 ซึ่งโรงพยาบาลเหล่านี้มีแนวนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานที่คล้ายกัน ให้บริการกลุ่มเป้าหมายที่คล้ายกัน ประกอบกับระยะเวลาที่เก็บข้อมูล คือ บัณฑิตปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ทำงานดังกล่าว ไม่ได้ย้ายที่ทำงาน ความพึงพอใจและความคาดหวังดังกล่าวเป็นผลจากการนิเทศงานของผู้ใช้บัณฑิตเหล่านั้นด้วย¹¹

หัวใจสำคัญของคุณภาพการศึกษา คือการพัฒนาผู้เรียน ให้มีความรู้ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์กับคุณธรรม เพื่อให้ได้มาด้วยคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิตทั้ง 6 ด้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน การผลิตบัณฑิตพยาบาลให้มีคุณภาพตามต้องการจำเป็นต้องใช้ระบบและกลไกการประกันคุณภาพติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตที่เปลี่ยนไปตามยุคสมัย ซึ่งการประเมินเช่นนี้เป็นผลดีในด้านการพัฒนาต่อเนื่องของระบบการศึกษาที่ต้องผลิตบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นผลดีต่อระบบบริการสุขภาพที่จะเป็นผู้ประเมินบัณฑิต เพื่อบอกทิศทางความต้องการแก่ผู้ผลิต และเป็นผลดีบัณฑิตพยาบาลเองที่จะต้องเตรียมความพร้อมจากระบบการศึกษาเข้าสู่ระบบการบริการ¹²

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. นำไปใช้ในการปรับปรุงการเรียน การสอนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาในแต่ละด้านให้เพิ่มมากขึ้น
2. นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ในด้านการผลิตบัณฑิต ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตและตลาดแรงงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยมีผู้ประเมิน คือ อาจารย์ผู้สอน ผู้ใช้บัณฑิต และบัณฑิตพยาบาลประเมินตนเอง
2. ควรศึกษาเรื่องนี้ในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ และศึกษาในระยะยาว (Longitudinal study) ในการปรับตัวของบัณฑิตพยาบาลตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงาน และติดตามเป็นระยะ เพื่อประเมินคุณลักษณะในด้านต่างๆ ว่าเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการทำงานหรือไม่

References

1. Keshk LI, Mersal FA. Assessment of Graduate Nurses Entry Level Competencies: Expectations of Faculty Members versus Nurse Managers. American Journal of Nursing Research. 2017; 5(1): 1-12.
2. Pijl-Ziebe EM, Barton S, Konkin J, Awosoga O, Caine V. Mind the gap: Quantifying the performance gap between observed and required clinical competencies in undergraduate nursing students. Nurse Education Today. 2014;34: 667-669.
3. Office of the Higher Education Commission: OHEC. Work Manual of Internal Education Quality Assurance for Higher Education 2015. (in Thai).
4. Maria HSY, Stanley LKK, Mei WL. The transition challenges faced by new graduate nurses in their first year of professional experience. Journal of Nursing and Health Care. 2017; 5(1):1-8.
5. Goodwin PA. The Learning Needs of Newly Licensed Registered Nurses (Dissertation). Salem State University; 2016. 24p.
6. Fan Y, Li Q, Yang S, Guo Y, Yang L, Zhao S. Developing Tools for Identifying Employer and Employee Satisfaction of Nursing New Graduates in China. The Scientific World Journal. 2014; 1-8.
7. Pijl EM, Barton SS, Konkin J. Mind the gap: Quantifying the performance gap between observed and required clinical competencies in undergraduate nursing students. Nurse education today. 2014; 34: 667-9.
8. Harnyut O. and Ratanathaworn R. Quality and Identity of Graduated Nurses of School of Nursing, Eastern Asia University in Academic Year 2010. EAU Heritage Journal, 2013;7(2): 99-107. (in Thai).
9. Pleankaew P, Pongjuntaradej N. Satisfaction of the Employers toward competencies for Graduate Nurses, Police Nursing College. Journal of the Police Nurses.2016; 8(1): 136-144. (in Thai).
10. Wonganantnont P. Nursing Informatics. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 2014; 15(3):81-85. (in Thai).
11. Abdelrahman SM, Thabet M. The Opinions of Stakeholders about Faculty of Nursing Graduates Performance. Journal of Nursing and Health Science. 2017;6(6):24-31.
12. Wongprach B. System and Mechanisms of Internal Education Quality Assurance, The RTANC. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 2017; 18(3):16-25. (in Thai).